



การศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

กิตติศักดิ์ อังคะนาวิน

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ธนียา เทียนคำศรี

นักวิชาการอิสระ

อีเมล: phumphakhawat.ps@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 257 คน มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำนวน 150 คน และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตชลบุรี จำนวน 243 คน รวม 650 คน โดยนำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 80.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามียกระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 76.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามียกระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ร้อยละ 78.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามียกระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับ

คำสำคัญ : การศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์, ขวัญและกำลังใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สถาบันอุดมศึกษา



The Human Resource Management Procedures Influencing the Operational Effectiveness of the Officials in the Institutions of Education in Chonburi District, Chonburi Province

Kittisak Ungkanawin

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok 10520, Thailand

Thaneeya Tiankhumsri

Independent Academician

E-mail: phumphakhawat.ps@gmail.com

Abstract

A study of human resource management processes affecting the performance of personnel in higher education institutions. Chonburi province has a purpose. 1. To study human resources management. Morale in the work And performance. 2. To study the relationship between human resources management. Morale in the work Efficiency and performance of personnel in higher education institutions.

The samples used in this study were the support staff. And instructor there are 257 university students in Burapha University, Sripatum University. 150 students and Kasetsart University. The total sample size was 243, with a total of 650 students. The results were analyzed and summarized by descriptive statistics and inferential statistics.

The research found that: 1) Human resource management process. At the overall level, 80.24 percent were considered as having a high level of opinions in all aspects. 2) Morale in the workplace. The overall score was at a high level of 76.54 percent. 3) Performance Overall, 78.40% were considered at the high level.

Keywords: Human Resource Management Process, Morale, Operational Effectiveness, Institutions of Education



บทนำ

“สายสนับสนุนบุคลากร” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมาย ที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคล จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะได้ตามมา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่า เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรบุคคลขององค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผน ทรัพยากรบุคคล การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุไปสู่เป้าหมายของงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ขวัญและกำลังใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า morale มีรากฐานมาจากภาษาฝรั่งเศสว่า Esprit De Corps ซึ่งในระยะแรก ขวัญ เป็นศัพท์ที่ใช้ในวงการทหารในระหว่างที่มีสงคราม ซึ่งจำเป็นต้องสร้างสิ่งบำรุงขวัญและได้มีการนำมาใช้ในวงการศึกษาลงจนในวงการอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาการ และสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นเจตคติแห่งจิตใจ น้ำใจ ระดับความเป็นอยู่และภาวะของอารมณ์ใน แต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกกลุ่ม ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารโดยตรง อันจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจ ความร่วมมือและความสนใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นสภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นถึงสภาพของการทำงาน เช่น การกระตือรือร้น อารมณ์ คาดหวัง ความมั่นใจ (Davis, 1974: 106; 1992) หรือกล่าวได้ว่าเป็นทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนการให้ความร่วมมือด้วยสมรรถนะในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์การ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนี้ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน หากขวัญดีบุคคลก็ย่อมมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานสูงขึ้น หากขวัญไม่ดีบุคคลย่อมเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย และไม่พอใจที่จะปฏิบัติงานอันส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน ในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรรู้จักการบำรุงขวัญบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

ดังนั้นการบริการทรัพยากรมนุษย์ ทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถพบเจอกับปัญหาต่าง ๆ ได้เช่นกัน ได้แก่ ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ ปัญหาทางด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรรวมทั้งปัญหาด้านการทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ



การที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถทำตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สถาบันฯ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ และเหมาะสมกับงาน ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จัดเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรถือได้ว่าเป็นผู้จัดหาและบริหาร ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ ถือได้ว่าองค์กรนั้นมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาศักยภาพในองค์กร ส่งผลให้ปัจจัยด้านอื่นๆ เป็นไปใน ทิศทางที่ดี ดังนั้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจัดได้ว่ามีความสำคัญในระดับต้นๆ ต่อการพัฒนา สถาบันฯ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ต้องอาศัยการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ ของสถาบันฯ ให้มีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น เมื่อองค์กรได้บุคลากรที่มากพร้อมความรู้ ความสามารถมาร่วมกับองค์กรแล้วนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการสำรวจถึงระดับของขวัญและกำลังใจ ของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ถ้าขวัญและกำลังใจของบุคลากร อยู่ในระดับต่ำ องค์กรจำเป็นต้องสำรวจถึงความต้องการของบุคลากรและเกิดความพึงพอใจทั้งสอง ฝ่าย เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนอง บุคลากรย่อมเกิดความรู้สึกที่ดีเกิดกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาถึงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี นั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เนื่องจาก สถาบันอุดมศึกษาเป็นที่ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปใน อนาคต ดังนั้นจะต้องมีกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สถาบันฯ นั้นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งการมีบุคลากรที่มากพร้อมไปด้วยความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับ การปฏิบัติงานรวมถึงขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และ ยังส่งผลการเจริญเติบโตของสถาบันอุดมศึกษาด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมือง ชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์การ สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. สามารถนำไปพัฒนางาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้เหมาะกับยุค ปัจจุบัน



3. ผู้บริหาร และผู้สนใจ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ 2 ส่วนดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนและอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 257 คน มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำนวน 150 คน และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตชลบุรี จำนวน 243 คน รวม 650 คน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น เรื่องการสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคล ให้สามารถพัฒนาทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจและเทคโนโลยียุคใหม่ รวมถึงการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคลากรให้มากที่สุดด้วยเทคโนโลยีและวิทยาการด้านต่าง ๆ (दनัย เทียนพุด, 2546 : 17)

दनัย เทียนพุด (2545 : 26) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินงานที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีความความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะรับผิดชอบในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาพนักงานมิได้มีวัตถุประสงค์เพียง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในงานปัจจุบันเท่านั้น แต่มีความมุ่งหมาย เพื่อให้พนักงานได้ก้าวหน้าและเติบโตต่อไปในอนาคตด้วย

สวัสดิการเป็นสิ่งที้องค์กรหรือนายจ้างเป็นผู้จัดหาให้แก่บุคลากร เช่น ที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน และวันหยุดพิเศษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาในสิ่งที้องนอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้โดยตรง โดยถือเสมือนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของนายจ้าง ซึ่งถือเป็นสิ่งที้องค์กรสมควรปฏิบัติ เพื่อธำรงรักษาและจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับ



องค์การ ปัจจุบันการจัดสวัสดิการในองค์การมีความสำคัญต่อขวัญ กำลังใจ การอำรงรักษาบุคลากร และความทุ่มเทที่บุคลากรมีให้กับองค์การ (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2547 : 238 – 245)

Dwivedi R.S. (1985 : 159) ได้ให้กล่าวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องพิจารณาว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายได้มีประสิทธิภาพเพียงไร มีจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงเรื่องใดบ้าง ตลอดจนศักยภาพเพียงพอที่จะได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือไม่

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นระบบ (Systematic Process) ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อทำการวัดคุณค่าของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนดและเหมาะสมกับรายได้ที่บุคลากรได้รับจากองค์การหรือไม่ ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไป และณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2547 : 194-204) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

(1) ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับงานที่บุคลากรปฏิบัติเพียงใด

(2) ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของบุคลากร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ฝึกอบรม หรือปรับย้ายอย่างไร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ใช้ประกอบการพิจารณาการเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานจะแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร

(4) ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าบุคลากรสมควรที่จะได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาในรูปแบบใด

(5) ใช้ประกอบการจัดบันทึกข้อมูลส่วนตัวของบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกลงในทะเบียนประวัติของบุคคล เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ

(6) ใช้ประกอบในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างความยุติธรรม และการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์การ เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีและเสริมสร้างศักยภาพโดยรวมขององค์การ

สำหรับความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการให้ความเห็นพอสรุปได้แก่ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2512 อ้างถึงใน วุฒิสานิต เลื่อนสุคันธ์, 2542 : 11)



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน และอาจารย์ผู้สอน ทั้งหมด 3 แห่ง รวม 650 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน และอาจารย์ผู้สอนที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด 3 แห่ง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบค่าจำนวนประชากรหรือจำนวนจำกัดที่นับได้ (finite population) และการยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดขึ้นระหว่างร้อยละ 1 - 5 โดยใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์, 2551 : 45-47)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N แทน ขนาดของประชากรที่ต้องใช้ในการวิจัย

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดขึ้นระหว่างร้อยละ 1 - 5 ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ตารางแสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	สถาบันอุดมศึกษา	จำนวน
1	มหาวิทยาลัยบูรพา	257
2	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี	150
3	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตชลบุรี	243
	รวม	650

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ทำงานปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามใช้วัดระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ ซึ่งจำแนกเนื้อหาตามตัวแปรมี 4 ตัวแปร คือ 1) การสรรหาและคัดเลือก 2) การฝึกอบรมและการพัฒนา 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามใช้วัดระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ ซึ่งจำแนกเนื้อหาตามตัวแปรมี 4 ตัวแปร คือ 1) ลักษณะท่าทาง บทบาท ของหัวหน้างาน ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ความพึงพอใจ



ในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติงาน 3) ความพึงพอใจต่อจุดหมายหลักและนโยบาย 4) สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถาม ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนและคณาจารย์ ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 3 แห่ง ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามนี้จากเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และคณาจารย์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันฯ ทั้ง 3 แห่งทั้งหมด แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม-เดือนธันวาคม พ.ศ.2560

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ทำการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
3. ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดจากส่วนที่ 5 ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อวิเคราะห์ ความเหมือน ความต่าง และสังเคราะห์ เพื่อสรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า พบว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน และอาจารย์ผู้สอน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.65 มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 32.45 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 68.02 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 46.08 และระยะเวลาที่ทำงานปฏิบัติงานกับสถาบันฯ 1 - 5 ปี ร้อยละ 38.72

ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในกระบวนการบริหาร



ทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 80.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม รองลงมา คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และด้านการสรรหาและคัดเลือก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ร้อยละ 78.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ การปฏิบัติงานของสายงานของท่านมีปริมาณงานและบุคลากรที่เหมาะสม รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ สถาบันฯ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสถาบันฯ ของท่านได้มีการดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจ เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการในการจัดหาบุคลากร เพื่อเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรเมื่อบุคคลสามารถปฏิบัติงาน ได้ตามความรู้ความสามารถ ย่อมเกิดความพึงพอใจและส่งผลไปยังขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี และสอดคล้องกับ อเนก วัฒนะ (2556) ที่อธิบายถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถช่วยให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน และรวมถึงความต่อเนื่องในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ผู้บริหารต้องมีการสำรวจและสร้างขวัญกำลังใจที่ดีแก่บุคลากร เพื่อที่จะทำให้บุคลากรมีแรงผลักดันในการปฏิบัติงานกับองค์กร

เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการตั้งแต่เริ่มรับบุคลากรเข้าทำงาน จนกระทั่งการออกจากงาน เมื่อองค์กรมีรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี สามารถเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับงานเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรได้ เมื่อบุคลากรที่เข้ามาที่มีความรู้ความสามารถตรงตามสายงานที่ตนเองถนัด และเกิดความพึงพอใจในงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Zubair Aslam Marwat และคณะ (2007 อ้างถึง ลักษณะชัย ธนะวังน้อย, 2554 : 102) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อ



ประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษา องค์การโทรคมนาคมปากีสถานทุกด้าน” ผลการวิจัยพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การโทรคมนาคมปากีสถานทุกด้าน คือ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมการวางแผนอาชีพ การจ่ายค่าตอบแทน การมีส่วนร่วมของพนักงานและการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับประสิทธิภาพของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

1. อยากรให้มีการพัฒนาในเรื่องค่าตอบแทน ควรได้รับตามความเหมาะสมของค่าครองชีพในปัจจุบัน

2. ไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องการประเมินผลงาน

3. ตัวชี้วัดและภาระงานในการประเมินไม่ชัดเจน (ระบุหน้าที่และภาระที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน) หรือ ภาระงานกับการปฏิบัติงานมันคนละอย่างกัน ส่งผลต่อหลักฐานในการประเมินไม่ตรงกัน อีกทั้งสร้างความเห็นแก่ตัวกับเพื่อนร่วมงาน (ไม่มีใครอยากทำงานเกินหน้าที่ ไม่ใช่หน้าที่ฉันฉันไม่ช่วย ไม่ทำ เพราะไม่ส่งผลให้ฉันมีผลงาน)

4. อยากรให้มีนโยบายออกเป็นกฎหมายให้แต่ละสถาบันฯ มีประกันชีวิต และเงินสะสมเหมือนการขึ้นเงินเดือนขั้นต่ำ

5. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2547). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- दनัย เทียนพุด. (2545). การหารทรัพยากรบุคคลสู่ศตวรรษที่ 21. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: นาโกต้า.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน: ทฤษฎีและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ฉัญญา ผลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2538). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- หัสชัย ตั้งมั่งมี และคณะ. (2559). บทคัดย่อ. การศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา. สาขาการบริหารการศึกษา, วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น.